

Santiago, veintitrés de diciembre de dos mil veinticuatro.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de los considerandos quinto al séptimo, los que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y además presente:

Primero: Que, don [REDACTED], ha deducido recurso de protección en contra del Banco Itaú S.A., por el acto que estima arbitrario e ilegal consistente en enviarlo a la base de datos de antecedentes comerciales del Boletín Comercial de la Cámara de Comercio de Santiago, por una deuda por la suma \$1.440.368.- por concepto de tarjeta de crédito, conducta que estima vulnera las Garantías Constitucionales de los numerales 1°, 2° y 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Sostiene que referida publicación obedece a cantidades de dinero que se encuentran en investigación por un fraude bancario que denunció oportunamente y que además fueron puesto en conocimiento del Ministerio Público.

Afirma que además el Banco lo ha demandado en sede civil ante el Tercer Juzgado Civil de Concepción, en los autos Rol N° C-8036-2023, caratulados "Banco Itaú Chile S.A. con [REDACTED] y ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Concepción en los autos Rol N° 3436-2023. En consecuencia, a pesar de encontrarse en una investigación por fraude bancario y ejercido dos acciones en su contra, además se ha dispuesto por el Banco publicar la deuda en la base de datos del Boletín Comercial de la Cámara de Comercio de Santiago.

Solicita se ordene dejar sin efecto la publicación de la deuda morosa informada por el Banco Itaú y se ordene al



recurrido tomar todas las medidas conducentes al restablecimiento y la protección de sus derechos, con costas.

Segundo: Que la Corte de Apelaciones de Concepción en una primera aproximación, desestimó la acción constitucional por cuanto el conflicto relativo al origen y extinción de la deuda de cuya publicación se trata, se encuentra sometido al imperio del derecho; pues se han incoado procesos en la sede civil, de Policía Local y aun penal, de manera que es a través de dichos procedimientos que debe resolverse la situación jurídica del protegido y, ninguna medida podría disponer ya que aquello está entregado a la decisión de los tribunales competentes.

Refiere que, sin perjuicio de lo anterior, tratándose de deudas no pagadas o extinguidas por otro modo legal, ellas pueden y deben ser publicadas; pues el artículo 17 de la Ley N° 19.628, dispone en lo pertinente que *“Los responsables de los registros o bancos de datos personales sólo podrán comunicar información que verse sobre obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial, cuando éstas consten en letras de cambio y pagarés protestados; cheques protestados por falta de fondos, por haber sido girados contra cuenta corriente cerrada o por otra causa; como asimismo el incumplimiento de obligaciones derivadas de mutuos hipotecarios y de préstamos o créditos de bancos, sociedades financieras, administradoras de mutuos hipotecarios, cooperativas de ahorros y créditos, organismos públicos y empresas del Estado sometidas a la legislación común, y de sociedades administradoras de créditos otorgados para compras en casas comerciales”* (...)



Luego esta norma excluye toda actuación ilegal o arbitraria del Banco recurrido, pues ha actuado al amparo de esta al remitir la información de la deuda que mantiene el recurrente; la que, además, atendida su fecha de vencimiento -6 de junio de 2023, no excede un lustro establecido como límite en el artículo 18 de la ley N° 19.628, ya que éste no permite comunicar los datos que se relaciones con una persona, "*luego de transcurridos cinco años desde que la respectiva obligación se hizo exigible*".

Tercero: Que esta Corte ha expresado que el recurso de protección de garantías constitucionales, establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes consagrados en la Carta Fundamental, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o perturbe ese ejercicio.

Cuarto: Que, cabe dejar establecido por no existir discusión al respecto, los siguientes hechos:

A.- Que el recurrente figura en los registros públicos de deudores morosos, a través de una publicación en el Boletín Comercial de la Cámara de Comercio de Santiago, por la suma \$1.440.368.- por concepto de tarjeta de crédito, con fecha de vencimiento el 6 de junio de 2023.

B.- Que con fecha 6 de noviembre de 2023, el Banco recurrido dedujo demanda ejecutiva en contra del actor, fundada en un pagaré por el monto de \$10.302.192, ante el



Tercer Juzgado de Civil de Concepción en los autos Rol N° C-8.036-2023.

C.- Asimismo, consta que con fecha 6 de abril de 2023 el Banco dedujo demanda en contra del recurrente conforme a lo dispuesto en la Ley N° 21.234, ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Concepción.

D.- Finalmente, que el Ministerio Público mantiene una investigación en causa RUC 2300346309-5, por uso fraudulento de tarjeta de crédito y/o débito, iniciada por una denuncia realizada por el actor de fecha 24 de marzo de 2023.

Quinto: Que, la Ley N° 21.234, que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, en su artículo 4° dispone que: *"Tratándose de operaciones anteriores al aviso a que se refiere el artículo 2 de esta ley, el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento, en el plazo de treinta días hábiles siguientes al aviso.*

El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los ciento veinte días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario.

En relación con las operaciones no autorizadas incluidas en el reclamo, se considerará especialmente la circunstancia de que el emisor haya enviado una alerta de fraude al usuario, identificando las operaciones sospechosas, y que exista constancia de su recepción por parte del usuario, conforme al contrato de prestación de servicios financieros correspondiente.



Tan pronto el usuario tome conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, deberá dar aviso conforme a lo previsto en el artículo 2 de esta ley.

En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre. El solo registro de las operaciones no bastará, necesariamente, para demostrar que esta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables, sin perjuicio de la acción contra el autor del delito”.

En tanto, en su artículo 5° señala que: “El emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento.

Si el monto reclamado fuere superior a 35 unidades de fomento, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento en igual plazo que el inciso precedente. Respecto del monto superior a dicha cifra el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las acciones del inciso siguiente, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2.



Si en el plazo anterior, el emisor recopilare antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, podrá ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna del domicilio del usuario.

Si el juez declarare por sentencia firme o ejecutoriada que no existen antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave del usuario, el emisor quedará obligado a restituir al usuario el saldo retenido, debidamente reajustado aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del aviso y al pago de las costas personales o judiciales.

Si se acreditare por sentencia firme o ejecutoriada que el usuario ha participado en la comisión del delito, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o culpa grave facilitando su comisión, se procederá a dejar sin efecto la cancelación de los cargos o la restitución de fondos, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan según la normativa aplicable”.

Sexto: Que, del citado artículo 5° de la Ley N° 21.234, aparece de manifiesto que al Banco Itaú le corresponde abonar dentro de cinco días hábiles contados desde el reclamo, la cantidad de 35 unidades de fomento, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a esa suma y paralelamente ejercer las acciones que entrega dicho estatuto normativo ante el Juzgado de Policía Local.

Ejercida la acción por el Banco, mediante sentencia firme y ejecutoriada se debe establecer que el usuario ha



participado en la comisión del delito, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o culpa grave facilitando su comisión, y en esas circunstancias procede que el emisor deje sin efecto las cancelaciones o el reverso de cargos.

Luego sino no existen antecedentes suficientes que acrediten el dolo o culpa grave del parte del cliente, los montos defraudados serán devueltos debidamente reajustados.

Séptimo: Que el texto del cuerpo normativo es claro al establecer el procedimiento aplicable ante los robos, hurtos, extravíos o fraudes en las transacciones electrónicas; en consecuencia el Banco recurrido no se encuentra autorizado a disponer además el envío de los antecedentes comercial del actor a la base de datos del Boletín Comercial de la Cámara de Comercio de Santiago, precisamente porque la conducta del recurrente, está siendo revisada ante en un Tribunal y en un procedimiento previsto al efecto, que busca determinar si obró o no con dolo o culpa.

Octavo: Que, en estas condiciones, y al haber dispuesto en Banco recurrido, mientras se tramitaba ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Concepción los autos Rol N° 3436-2023, se ha apartado de lo dispuesto en la ley y se ha arrogado una potestad que en este estadio no tiene, vulnerando con su actuar la garantía de igualdad ante la ley del recurrente al dispensarle un trato distinto, en su perjuicio, del que reciben aquellos a cuyo respecto se respeta el tenor de la norma contenida en la Ley N° 21.234, por lo que el recurso será acogido, tal como se dispondrá.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo que dispone el artículo 20 de la Constitución Política de



la República y el Auto Acordado de esta Corte sobre la materia, **se revoca** la sentencia en alzada de fecha catorce de junio del año en curso, dictada por la Corte de Apelaciones de Concepción y, en su lugar, se declara que **se acoge** el recurso de protección, debiendo el Banco recurrido proceder a la eliminación del recurrente en los registros de morosidad, demostrándolo fehaciente.

Acordado lo anterior con el **voto en contra** de los Ministros Sra. Vivanco Martínez y Sr. Muñoz Pardo, quienes estuvieron por confirmar la sentencia recurrida en virtud de sus propios fundamentos

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo del Ministro Sr. Juan Manuel Muñoz P.

Rol N° 22.159-2024.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sr. Sergio Muñoz G., Sra. Ángela Vivanco M., Sr. Mario Carroza E. y Sr. Juan Manuel Muñoz P. (s) y por la Abogada Integrante Sra. María Angélica Benavides C. No firman, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo de la causa, los Ministros Sr. Muñoz y Sra. Vivanco por haber cesado en funciones.



En Santiago, a veintitrés de diciembre de dos mil veinticuatro, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

